

<事例：人を待たせる時の対応>

自立歩行可能ですが、ふらつきがあるため移動には見守りが必要なAさん。スタッフが昼食のためにAさんを食堂へ案内していたところ、他の利用者の面会に来ていた家族から「すみません」と呼び止められました。スタッフはAさんから目を離すことができないため、家族には「少しお待ちいただけますか」と伝え、Aさんの歩行介助を続けました。

数分後、Aさんを食堂に送り終えたスタッフが家族のところに戻ると、「いつまで待たせるんだ！」と憤慨してる様子です。スタッフは、「他の介助があったので…」と弁解しましたが、家族のイライラは治まりません。。。

①家族はなぜ怒ったのでしょうか？

<「待たされる人の気持ち」を考えてみましょう>

②あなたにとって「少し」とはどのくらいの時間ですか？

次の2つの立場で考えてみましょう。

<待たせている時>

<待たされている時>

③このケースでは、どのように対応するとトラブルが回避できたでしょうか？

<あなたなら、家族に呼び止められた後にどう伝えますか？>

<どうしたら家族を待たせずに済んだのか、その方法を考えてみましょう>